

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

**La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013**

**Gladys Andrea Sandoval Rico**

**Ángel Pérez**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**

**Especialización en Gestión Pública**

**CEAD José Acevedo y Gómez**

**Bogotá D.C, abril de 2015**

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

**La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013**

**Gladys Andrea Sandoval Rico**

**Ángel Pérez**

**Mg. Alba Luz Palencia Montaña**

**Directora**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**

**Especialización en Gestión Pública**

**CEAD José Acevedo y Gómez**

**Bogotá D.C, abril de 2015**

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

### **Dedicatoria**

A Dios, a nuestra familia, amigos y colaboradores que han acompañado esta etapa de crecimiento y fortalecimiento, con el convencimiento que los grandes esfuerzos son los que convienen mejor al espíritu.

Aprender de la experiencia es incalculable, sin embargo es tan sólo una semilla en el camino que conduce al éxito si se compara con la posibilidad de compartir conocimiento y multiplicar el aprendizaje, creando mayores posibilidades de progreso.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

### **Agradecimientos**

El presente trabajo es el resultado de los esfuerzos y voluntades de amigos y colaboradores cuyos aportes y conocimiento orientaron la construcción de un documento que se espera sea del provecho de quienes ven en la prestación de servicio uno de los activos más importantes.

La invaluable contribución de la doctora Alba Luz Palencia Montaña quien dio luces desde su experiencia, encauzando una investigación con sentido y verdadero propósito social.

La colaboración y el decidido apoyo encontrado en las personas que en el camino nos animan a mantener un espíritu con dedicado empeño y visión positiva. A todos ellos nuestros más profundos y sinceros agradecimientos.

**Gladys Andrea Sandoval Rico**

**Ángel Pérez**

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## Contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Lista de cuadros y tablas	7
Lista de gráficos	7
Resumen	8
Introducción	9
Antecedentes del Problema	9
Planteamiento del problema	9
Formulación del Problema	12
Justificación	12
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	14
Marco Teórico	14
Antecedentes	14
La Defensoría del Pueblo	17
Los modelos de Gestión por procesos y la prestación de servicios en la Defensoría del Pueblo	20
Metodología	24
Hipótesis	24

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Componentes de la Investigación	24
Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	25
Elementos en la Investigación	26
Indicadores	26
Método de Investigación	28
Tipo de Investigación	29
Diseño de Investigación	29
Población y Muestra	29
Instrumentos	32
Acciones relacionadas con el MECI desarrolladas durante los años 2013 y 2014 tendientes a efectivizar la prestación del servicio	32
Resultados de los informes internos de la defensoría del pueblo relacionados con la prestación del servicio	35
Percepción de los usuarios de la defensoría del pueblo sobre los niveles de satisfacción en relación con los servicios recibidos durante el año 2014	37
Conclusiones y Recomendaciones	41
Referencias	43
Anexos	44
Encuesta sobre la valoración del servicio prestado a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo	44
Presupuesto	45
Cronograma	46

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

### **Lista de cuadros y tablas**

- Cuadro 1. Acciones de la entidad tendientes a efectivizar la prestación del servicio.
- Cuadro 2. Ficha Técnica de la Encuesta.
- Cuadro 3. Cronograma.
- Tabla 1. Prestación del servicio al ciudadano en el Nivel Central desde los puntos de atención.
- Tabla 2. Presupuesto de la Investigación.

### **Lista de gráficos**

- Gráfico 1. Grado de cumplimiento de la misión encomendada y los objetivos propuestos.
- Gráfico 2. Porcentaje en el que está posicionada la comunicación como estratégica en la Entidad.
- Gráfico 3. Grado de percepción del uso de principios en el ejercicio de la función pública.
- Gráfico 4. Grado de importancia de la Capacitación y el Clima Laboral en la Entidad.
- Gráfico 5. Porcentaje de Control en la Gestión.
- Gráfico 6. Grado en que la Calidad del Servicio es percibida como prioridad.
- Gráfico 7. Porcentaje de articulación de acciones con los propósitos misionales de la Entidad.
- Gráfico 8. Porcentaje en que el usuario se informa a través de los medios de comunicación.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## **Resumen**

La Defensoría del Pueblo cuenta con una estructura organizacional que facilita la gestión por procesos conforme la Ley 87 de 1993 y los decretos 1599 de 2005 y 943 de 2014, no obstante, lo importante es garantizar una estructura que configure de manera integral y articulada la prestación del servicio con miras a dar respuesta a las necesidades del pueblo Colombiano.

Un buen servicio refleja la voluntad y el compromiso de abordar el servicio al ciudadano desde una visión estratégica, práctica y sistémica, con el fin de obtener mejoras en oportunidad y accesibilidad para los ciudadanos, lo que corresponde con el cumplimiento eficiente y eficaz a la misión encomendada a la Defensoría del Pueblo.

La presente investigación tiene como propósito medir el grado de relación entre variables identificadas y relacionadas con el buen servicio al ciudadano desde la Defensoría del Pueblo y las acciones de la entidad tendientes a efectivizar la prestación del mismo, desde la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).



La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## **Introducción**

Garantizar la prestación del servicio implica dirigir acciones enmarcadas dentro del programa Nacional de Servicio al Ciudadano, cuyos fundamentos legales se encuentran en la Constitución Política y el Modelo Estándar de Control Interno MECI principalmente.

Aunque la Defensoría del Pueblo ha dirigido esfuerzos para responder con eficacia a sus usuarios, está en ellos y su visión evaluadora, definir si la implementación de las medidas administrativas adelantadas por la Defensoría del Pueblo han incidido en una mejor prestación del servicio al ciudadano.

Por lo anterior, la presente investigación persigue identificar si existen mecanismos estratégicos y de control en la Defensoría del Pueblo, para conocer el impacto que ha generado a los usuarios el servicio prestado durante el año 2014 , luego del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013.

## **Antecedentes del Problema**

### **Planteamiento del problema**

La administración pública colombiana ha presentado cambios desde la aprobación de la ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

organismos del Estado, entre ellos los fijados por: La Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, el Decreto 4110 de 2004 por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, el Decreto 1599 de 2005 por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, la Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, el Decreto 3622 de 2005 por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo, el Decreto 1151 de 2008 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En línea, el Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el Decreto 2482 de 2012 al proponer un modelo integrado de Planeación y Gestión, el Decreto 943 de 2014 por el cual las entidades del orden nacional deben adoptar una nueva estructura del MECI y finalmente la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Esta dinámica ha generado así mismo cambios administrativos y de gestión al interior de la Defensoría del Pueblo, que la llaman a expedir actos administrativos tales como la Resolución 602 de 2013 por medio de la cual se ajusta la reglamentación del Sistema de Control Interno en la Defensoría del Pueblo, norma sobre la cual basamos el presente trabajo de investigación y la Resolución 603 de 2013 por medio de la cual se

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

adopta de forma articulada el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005 y el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP:1000:2009.

Los cambios presentados en el ejercicio del control interno, obligan entonces a que las entidades de la administración pública queden sujetas a asumirlos con nuevas estrategias gerenciales que redunden en una mejor prestación del servicio.

Como se mencionó anteriormente, el decreto 1599 de 2005 es una de las normas bajo las cuales se operacionaliza el sistema de control interno de las entidades, norma apenas actualizada en el año 2014 que orienta el cumplimiento de los objetivos institucionales y su aporte a los fines del Estado, desde un ejercicio de control, gestión y evaluación.

Como el general de las entidades del Estado, la Defensoría del Pueblo a través de la prestación del servicio garantiza el cumplimiento de su objetivo misional; no obstante a la par con la actualización de estas normas, se hace necesario redireccionar la gestión de la entidad y de este modo facilitar la materialización de los propósitos de contribuir al desarrollo, cumplimiento y efectivización de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario.

Con ocasión de lo anterior y una reestructuración dada a partir de enero de 2014, la Defensoría del Pueblo implementa nuevas formas de ejecutar sus procesos desde el ejercicio del autocontrol. A partir del año 2013 ha redirigido esfuerzos para responder con eficacia a sus usuarios, mediante la Resolución 602 de 2013 que ajusta la reglamentación del Sistema de

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Control Interno, sin embargo, se desconoce en la atención, la percepción respecto a los servicios que se ofrecen, por lo que cabe preguntarse sobre las acciones estratégicas y de gestión que la Defensoría del Pueblo actualmente dirige en relación con su razón de ser y su efecto en la satisfacción de los usuarios.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo ha sido el impacto generado a los usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo durante el año 2014 con ocasión del ajuste a la reglamentación del sistema de control interno a partir del año 2013?

### **Justificación**

La necesidad de la Defensoría del Pueblo de orientar sus acciones hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, le exigen estar atenta a la forma como atiende los compromisos contraídos con los usuarios. Se hace entonces necesario conocer si la gestión y estrategias adelantadas por la Entidad tienen en cuenta la valoración del servicio o la percepción que sobre éste tengan los ciudadanos que se acercan a sus puntos de atención.

Por lo anterior el propósito del presente estudio es el de ofrecer una mirada a los mecanismos estratégicos y de gestión de la Defensoría y como éstos han logrado influir el

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

proceso de atención al ciudadano desde el nivel central.

Lo anterior bajo dos de los subsistemas del Modelo Estándar de Control interno, como deber para responder ante las exigencias de la ciudadanía. Conscientes que la opinión del ciudadano se constituye en punto de base para establecer el papel de la Entidades en cuanto a la misión encomendada, surgió la necesidad de plantear una investigación que abordara dicha temática, además que en poco o nada se contrasta la contribución de los modelos de gestión sobre la atención a los ciudadanos.

Lo anterior ha motivado nuestro interés en identificar los diferentes aspectos planteados en los objetivos a partir de un ejercicio de investigación y el acercamiento al modelo de gestión por procesos MECI.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar el impacto generado a los usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo durante el año 2014 con ocasión del ajuste a la reglamentación del sistema de control interno a partir del año 2013.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

### **Objetivos específicos**

Identificar las acciones relacionadas con el MECI que la entidad ha desarrollado durante los años 2013 y 2014 tendientes a efectivizar la prestación del servicio.

Revisar los resultados de los informes internos de la entidad relacionados con la prestación del servicio, presentados durante el año 2014.

Indagar con los usuarios de la Defensoría, sobre los niveles de satisfacción en relación con los servicios recibidos durante el año 2014.

### **Marco Teórico**

#### **Antecedentes**

La Defensoría del Pueblo afronta importantes retos de modernización en respuesta a las presiones de un entorno cada vez más competitivo, más político y más exigente. Al mismo tiempo, la crítica situación social caracterizada por altos niveles de pobreza, violencia, desempleo y entre tantas vulneraciones a los derechos humanos, se demanda de una administración sensible a estas realidades, a las fuerzas que actúan, tanto en su entorno como internamente y capaz de impulsar la labor a la que ha sido llamada.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Llevar a cabo la misión que le ha sido encomendada a la Defensoría del Pueblo implica adelantar procesos y actividades que esta entidad ha decidido contener en el denominado macro proceso de atención, tendiente a impulsar la realización de los derechos humanos en el país desde la atención de trámites y quejas, encaminados a la final a la protección y defensa de los derechos humanos de las personas y grupos más vulnerables.

La información recogida en el sitio web de la Entidad desde la Dirección de Atención y Trámite de Quejas señala que la atención que brinda la Defensoría del Pueblo a dichas personas y grupos incluye, entre otros, elementos de tipo jurisprudencial como los señalados a continuación:

El concepto del Procurador General de la Nación respecto de la función pública, entendida como "Toda actividad ejercida por los órganos del Estado para la realización de sus fines y, excepcionalmente, por expresa delegación legal o por concesión por parte de los particulares" (Según el marco normativo constituido por la Ley 24 de 1992, artículos 26, 27, 28 y 29. Resoluciones 1243/94, sobre reglamentación de la atención y trámite de quejas, la Resolución 2112/95, sobre competencias de la atención y trámite de quejas y la Resolución 386 de 2003).

La norma superior que establece que la función pública debe estar al servicio de los intereses generales y se orienta por los principios del debido proceso, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (artículos 29 y 209). El artículo 150,

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

numeral 23, que faculta al Congreso de la República para expedir las leyes que regularán el ejercicio de las funciones públicas y la prestación de los servicios públicos.

De igual forma la carta magna señala que los servidores públicos se encuentran al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista en la Constitución, la ley y el reglamento. Participan de esta calidad los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios (artículo 123).

En el año 2011 a partir de la expedición de la Ley 1448, se le confirieron facultades extraordinarias al Defensor del Pueblo para modificar la planta de personal, en el marco de la cual, el Defensor pudo reorganizar la estructura de la entidad, creando, suprimiendo o fusionando cargos.

A través del decreto 025 de 10 de enero de 2014 la Defensoría del Pueblo reforma su estructura organizacional con entre otros, el propósito de mejorar la prestación del servicio al ciudadano, cualificar la gestión defensorial y elevar el nivel de incidencia de los pronunciamientos.

La Defensoría del Pueblo entre el año 2013 y 2014 ha procedido a levantar información tendiente a trabajar cada uno de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a saber:



La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

- Primer componente: metodología para la identificación de riesgos anticorrupción y acciones para su manejo.
- Segundo componente: estrategia antitrámites.
- Tercer componente: rendición de cuentas.
- Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es importante anotar que en el transcurso del año 2014 se actualizó el MECI a través del Decreto 943 y se expidió la Ley 1712 mediante la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, de igual forma desde el año 2001 la Defensoría del Pueblo ha venido produciendo documentos varios relacionados con la misión a la que está llamada, en las que la atención constituye uno de los ejes articuladores de sus actividades, estableciéndose líneas de coordinación de las funciones que desempeñan muchas de sus dependencias.

### **La Defensoría del Pueblo**

Según la Ley 24 de 15 de diciembre de 1992 “la Defensoría del Pueblo es un organismo que forma parte del Ministerio Público, ejerce sus funciones bajo la suprema dirección del Procurador General de la Nación y le corresponde esencialmente velar por la promoción, el Ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos. La Defensoría del Pueblo tiene autonomía administrativa y presupuestal” (Artículo Primero).

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Esta institución impulsa la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior en el marco del Estado Social de Derecho aplicando una serie de actividades integradas:

- Promoción y divulgación de los Derechos Humanos y del derecho Internacional Humanitario.
- Defensa y Protección de los Derechos Humanos.
- Atención, Orientación y Asesoría.
- Acceso de las Personas a la Administración de Justicia en los casos que la Ley señala.

La Defensoría del Pueblo, por Resolución 602 de abril 25 de 2013 ajusta la reglamentación del Sistema de Control Interno.

A través de la Resolución 1014 de 15 de julio de 2013 la Defensoría del Pueblo no sólo adopta el Plan Estratégico (PE) para la vigencia 2013 - 2016, sino que establece lineamientos relacionados con su nueva plataforma estratégica:

Así, la Misión de la Defensoría es:

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado social de derecho democrático, participativo y

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

Y la Visión, la siguiente:

En el 2016, la Defensoría del Pueblo es identificada tanto a nivel nacional como internacional, por su incidencia en la garantía y protección de los derechos humanos y el fomento de la observancia del derecho internacional humanitario, atendiendo de manera prioritaria y reforzada a los sujetos de especial protección, y manteniendo la comunicación directa y transparente con la comunidad, para aumentar su confianza y credibilidad.

Mediante Resolución 1692 del 28 de noviembre de 2013 la Defensoría del Pueblo adopta un sistema de información y control de gestión como la herramienta para el seguimiento y control del Plan Estratégico (PE), del Plan Operativo Estratégico (POE) y de los Planes de Acción Anuales (PAA) de las dependencias de la Defensoría del Pueblo.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## **Los modelos de Gestión por procesos y la prestación de servicios en la Defensoría del**

### **Pueblo**

La preocupación por entregar productos y/o servicios con calidad, según Esquirol (2002) tuvo sus inicios en la segunda guerra mundial cuando de cada mil paracaídas fabricados aproximadamente cuatro (4) no se abrieron lo que significó una gran pérdida para el ejército norteamericano, es así que llegaron a crearse las primeras normas de calidad del mundo a partir del control de la calidad y un sistema de certificación.

El organismo que se encarga de promover el desarrollo de tales normas internacionales es la Organización Internacional de Normalización (ISO), de carácter no gubernamental por lo que no posee autoridad para imponer sus normas a ningún país, sin embargo estas normas tienen un propósito y es el de mejorar el desempeño y la capacidad de las organizaciones tanto del sector público como privado, lo que genera satisfacción y seguridad para las empresas pues si bien los clientes colocan especificaciones a sus demandas son las empresas o compañías las que ponen a funcionar todo un sistema organizativo con los mínimos riesgos y mayores beneficios para ambas partes.

Las normas ISO están dirigidas al sector privado sin embargo, la Ley 872 de 2003 en su artículo 6º especifica requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios, por tal motivo a partir del año 2004 se expide el Decreto 4110 por medio del cual se adopta la Norma

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Esta norma está dirigida a todas las entidades con el propósito que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La denominación NTCGP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”. Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario.

La NTCGP 1000, además de incluir los requisitos de la norma ISO 9001:2000, aporta:

- Eficiencia y efectividad en todas las actuaciones.
- Mecanismos para comunicar a las partes interesadas sobre el desempeño de los procesos.
- Mapas de riesgos y puntos de control sobre los riesgos.
- Control de la prestación de los servicios.
- Comunicación con el cliente acerca de los mecanismos de participación ciudadana.

En el sector privado se les conoce como “clientes” a aquellas personas que se acercan a solicitar los productos o servicios que ofrece una empresa determinada; en el sector público se les reconoce como usuarios siendo éstos la ciudadanía en general, por tal motivo las entidades

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

gubernamentales cada día se preocupan más por proporcionar a los ciudadanos productos y/o servicios que respondan a sus necesidades y expectativas.

A propósito de lo anterior, la Defensoría del Pueblo mediante Resolución 603 de 2013, adoptó la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la cual establece los procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad.

En suma, el Sistema de Gestión de la Calidad junto con el Modelo Estándar de Control Interno contribuye a fortalecer continuamente las acciones de las organizaciones. Estos sistemas cuentan con elementos comunes o complementarios que evitan que la administración pública y en nuestro caso, la Defensoría del Pueblo duplique esfuerzos para efectivizar su gestión.

Es importante observar que el Decreto 2623 de 13 de julio de 2009 en su artículo dos reza: “Articulación con otros sistemas. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se complementa y articula con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, de Gestión de Calidad y con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, respectivamente”.

Como refiere el DNP: “Una correcta articulación de estas herramientas fortalece la capacidad administrativa y el desempeño institucional”.

Para iniciar con una correcta implementación del sistema se adoptan la Política y

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Objetivos de calidad a través de la Resolución 1009 de 11 de Julio de 2014:

La defensoría del Pueblo, en cumplimiento de su misión constitucional y legal, presta oportunamente sus servicios a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior, atendiendo de manera prioritaria a los sujetos de especial protección, bajo estándares de eficiencia, eficacia y efectividad, en condiciones de igualdad y oportunidad con el fin de consolidar la promoción, protección y defensa de los derechos humanos con enfoque diferencial, así como la prevención de sus violaciones, y fomentar la observancia del derecho internacional humanitario; para lo cual se cuenta con personal calificado y con actividades de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Objetivos de Calidad:**

1. Mejorar las competencias y las capacidades del personal de la entidad.
2. Mejorar la oportunidad de los servicios de la Defensoría del Pueblo.
3. Aumentar la cobertura de la promoción y divulgación de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario.
4. Aumentar la efectividad en la protección y defensa de los Derechos Humanos y la prevención de sus violaciones
5. Mejorar competencias comunicativas con los usuarios del servicio
6. Mejorar el Sistema de Información para el reconocimiento institucional
7. Disponer el personal necesario para mejorar la capacidad de respuesta de la entidad.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## **Metodología**

### **Hipótesis**

Con el proceso de ajuste a la reglamentación del sistema de control interno a partir del año 2013, la Defensoría del Pueblo genera una mejor imagen institucional debido a la percepción positiva de sus usuarios.

### **Componentes de la Investigación**

Las variables que se pretenden explicar con la presente investigación son la prestación del servicio al ciudadano en función de la percepción que los usuarios tienen de la misma.

Entre las variables explicativas están las acciones de la entidad tendientes a efectivizar la prestación del servicio.

Dichas acciones son del tipo categóricas y están clasificadas en:

1. Totalmente de Acuerdo
2. Totalmente en Desacuerdo



La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

### **Modelo Estándar de Control Interno (MECI)**

Especifica preguntas relacionadas con el logro de los objetivos institucionales desde tres capacidades: autocontrol, autorregulación y autogestión.

El MECI se estructura en tres grandes subsistemas desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control, para efectos de la investigación sólo se tendrán en cuenta los subsistemas de Control Estratégico y de Gestión:

Subsistema de Control Estratégico: agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas. (4 preguntas).

Subsistema de Control de Gestión: reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación. (5 preguntas).

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## Elementos en la Investigación

Tabla 1. Prestación del servicio al ciudadano en el Nivel Central desde los puntos de atención

Puntos de Atención en el Nivel Central	N° de personas atendidas	Porcentaje de Participación
CAC	490	61%
Regional Bogotá	68	8%
Regional Cundinamarca	245	31%
Total de Personas Atendidas en el mes de Noviembre	803	100%

Fuente: Investigación de la prestación del servicio al ciudadano durante el año 2014 con ocasión del ajuste a la reglamentación del sistema de control interno a partir del año 2013.

## Indicadores

Cuadro 1. Acciones de la entidad tendientes a efectivizar la prestación del servicio

ACCIONES DE LA ENTIDAD TENDIENTES A EFECTIVIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN DE INDICADOR	INDICADOR	RESULTADO 2014
Grado de cumplimiento de la misión encomendada y los objetivos propuestos.	Mide la capacidad de cumplimiento de los propósitos institucionales, entregando bienes y servicios que responden a las necesidades de la población.	Cantidad de casos en los que se percibió cumplimiento de la misión de la Entidad / cantidad de casos analizados.	El 92% de los encuestados opina que se cumplen los propósitos institucionales desde el servicio recibido.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Porcentaje en el que está posicionada la comunicación como estratégica en la Entidad.	Mide si se establecen estrategias comunicativas que incidan en los flujos de comunicación con el usuario.	Cantidad de casos en los que la buena comunicación jugó un papel importante / cantidad de casos analizados.	205 de los 260 encuestados opina que la comunicación está posicionada como estratégica en la Entidad.
Grado de percepción del uso de principios en el ejercicio de la función pública.	Mide el grado en que los principios priman en el ejercicio de la función pública.	Cantidad de casos en los que se manejaron principios en la atención / cantidad de casos analizados	El 69% de los usuarios identificaron la aplicación de principios por parte de los funcionarios que los atendieron.
Grado de importancia de la Capacitación y el Clima Laboral en la Entidad.	Mide el nivel de importancia de la capacitación y bienestar del empleado en la Entidad.	Cantidad de casos en los que se identificó actitud adecuada y conocimientos necesarios/ cantidad de casos analizados	Para el 65% de los usuarios la Entidad dirige esfuerzos de capacitación y atención hacia los empleados.
Porcentaje de Control en la Gestión	Minimizar la posibilidad de entregar un servicio que no cumpla las necesidades y expectativas de los usuarios.	Cantidad de casos en los que se identificó el manejo de controles en revisión, verificación y validación de respuestas / cantidad de casos analizados.	201 de las 260 personas encuestadas opinan que en su caso se surtieron, revisiones y verificaciones para dar respuesta a su requerimiento.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Porcentaje de articulación de acciones con los propósitos misionales de la Entidad.	Identificar aquellos procesos generadores de productos o servicios directamente relacionados con el quehacer de la entidad.	Cantidad de casos que denotaron articulación de procesos en la entrega del producto / cantidad de casos analizados.	El 81% de los casos fueron explicados desde la articulación de acciones en cada proceso.
Porcentaje en que el usuario se informa a través de los medios de comunicación.	Permite establecer si se cuenta con mecanismos internos y externos para socializar la información generada.	Casos que identificaron la planeación y ejecución desde medios de comunicación / cantidad de casos analizados.	El 69% de los usuarios se informaron desde los medios de comunicación sobre los servicios prestados.
Grado en que la Calidad del Servicio es percibida como prioridad.	Establecer un marco de referencia que oriente a la Entidad hacia el cumplimiento de objetivos basados en la calidad.	Cantidad de casos en los que se identificó la importancia de prestar un servicio con excelencia / cantidad de casos analizados.	El 88% de los usuarios identificaron que la calidad y el servicio excelente son importantes para la Entidad.

Fuente: Investigación de la prestación del servicio al ciudadano durante el año 2014 con ocasión del ajuste a la reglamentación del sistema de control interno a partir del año 2013.

### **Método de Investigación**

Investigación Cuantitativa, en la que una vez recolectados los datos, éstos se examinan de manera numérica a través de un tratamiento estadístico.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

### **Tipo de Investigación**

Para la investigación adelantada se aplicó la investigación correlacional que tiene como propósito medir el grado de relación entre dos o más variables que en nuestro caso son: buen servicio al ciudadano desde la Defensoría del Pueblo y acciones de la entidad tendientes a efectivizar la prestación del servicio.

### **Diseño de Investigación**

Transaccional Descriptivo. Su objetivo es indagar la incidencia en que se manifiesta una o más variables. Son estudios puramente descriptivos con hipótesis igualmente descriptivas.

### **Población y Muestra**

La población tenida en cuenta para el desarrollo de estudio se clasifica en primera instancia en los resultados de los informes internos de la Defensoría en cuanto a los servicios prestados durante el año 2014 y en segunda instancia a la población conformada por los ciudadanos mayores de edad que en el mes de noviembre del año 2014 acudieron a la Defensoría del Pueblo a solicitar algún requerimiento y que respondieron el formato de encuesta suministrado

Según K. Arturo (2010), para obtener un número representativo del grupo de personas a

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

estudiar o encuestar en poblaciones finitas es necesario aplicar la siguiente fórmula de la

muestra:

$$n = (Z^2 o^2 N) / (N-1)e^2 + Z^2 o^2)$$

Donde:

**n:** muestra: es el número representativo del grupo de personas que queremos estudiar (población) y, por tanto, el número de encuestas que debemos realizar, o el número de personas que debemos encuestar.

**N:** población: es el grupo de personas que vamos a estudiar, las cuales podrían estar conformadas, por ejemplo, por nuestro público objetivo.

En el caso de la investigación se tuvo en cuenta las personas que en promedio fueron atendidas en el mes de noviembre en los siguientes puntos del Nivel Central de la Defensoría del Pueblo:

Centro de Atención Ciudadana:	490
Regional Bogotá:	68
Regional Cundinamarca:	245

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

**z:** nivel de confianza: mide la confiabilidad de los resultados. Lo usual es utilizar un nivel de confianza de 95% (1.96) o de 90% (1.65). Mientras mayor sea el nivel de confianza, mayor confiabilidad tendrán los resultados, pero, por otro lado, mayor será el número de la muestra, es decir, mayores encuestas tendremos que realizar.

**e:** grado de error: mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados. Lo usual es utilizar un grado de error de 5% o de 10%. Mientras menor margen de error, mayor validez tendrán los resultados, pero, por otro lado, mayor será el número de la muestra, es decir, mayores encuestas tendremos que realizar.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Así:

$$n = (Z^2 \sigma^2 N) / (N-1)e^2 + Z^2 \sigma^2).$$

$$n = (1,96^2 \cdot 0,5^2 \cdot 803) / ((803-1) \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,5^2).$$

$$n = 260 \text{ personas con un nivel de confianza del } 95\%.$$

La aplicación de la fórmula arrojó una muestra de 260 personas a las cuales se aplicó el

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

instrumento de medición.

## **Instrumentos**

Para el desarrollo de la investigación se seleccionó como instrumento de recolección de información la encuesta, ya que esta proporciona practicidad al momento de tabular e interpretar los datos y permite la aplicación de preguntas y respuestas cerradas.

Es de mencionar que dada la Reciente actualización del Modelo Estándar de Control Interno en las Entidades del Estado, y teniendo en cuenta que el decreto 943 de 2014 ordena a las Entidades que cuentan con un Modelo implementado realizar los ajustes necesarios para adaptar en su interior los cambios surtidos en la actualización del MECI dentro de los siete meses siguientes a la publicación del mismo, las encuestas aplicadas realizarán un medición de la implementación del MECI desde el modelo adoptado a través del Decreto 1599 de 2005.

### **Acciones relacionadas con el MECI desarrolladas durante los años 2013 y 2014 tendientes a efectivizar la prestación del servicio**

Mediante memorando de marzo 12 de 2015, La Oficina de Control Interno presenta la Evaluación del Sistema de Control Interno durante la vigencia del año 2014, a través del cual se relacionan las actividades desarrolladas:



La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Al inicio de la vigencia 2014 fue aprobada la primera reestructuración de la Defensoría del Pueblo, lográndose una mejora en su estructura interna priorizando sobre el nivel regional, impactando así en el fortalecimiento de Las capacidades institucionales y el mejoramiento de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo.

EL Código de Ética (principios y valores) de La Entidad se actualizó siguiendo con un procedimiento preestablecido con la participación de funcionarios.

El Manual de Funciones y Competencias Laborales establecido en la Resolución 065 de 2014, se actualizó mediante La Resolución 789 del 03 de junio de 2014, actualización que se dio a conocer a los servidores públicos de la Entidad a través de correo electrónico donde se informó de su ubicación en la página web para su consulta, el cual por transparencia continua publicado en este portal.

Como estrategia de capacitación integral, durante la vigencia se adelantó por parte de la Subdirección de Talento Humano el "Modelo de Gestión Integral del Aprendizaje y Desarrollo Humano", incluyéndose la etapa de acción formativa. Se realizaron tres jornadas de inducción.

Se formuló e implementó un Plan de Bienestar Social laboral e incentivos para mejorar la calidad de vida laboral y promover una atención integral en la Entidad.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Se culminó la etapa de estructuración de los proyectos del sistema de evaluación y desempeño y la formulación del nuevo proyecto del Estatuto de Carrera, quedando pendiente la etapa de validación para su posterior adopción por parte del Señor Defensor del Pueblo.

Evaluación de la satisfacción del cliente: En cumplimiento del Decreto 025/14, se fortaleció e implementó el área de servicio al ciudadano, peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF-, en la Secretaría General, estableciéndose un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar la prestación de los servicios de la Entidad. Para ello la entidad cuenta con diferentes canales (canal presencial a nivel central y regional), ventanilla de correspondencia (a nivel central y regional), página Web ([buzon.pqrsdf@defensora.gov.co](mailto:buzon.pqrsdf@defensora.gov.co)), línea telefónica (a nivel central y regional), buzones (nivel central y regional).

La información obtenida a través de los medios señalados, es radicada de conformidad con el procedimiento establecido y luego redireccionada a las diferentes dependencias por medio de Memorando y/o Correo Electrónico.

En el ejercicio de coordinación, la Defensoría del Pueblo con el apoyo de la Dirección Nacional de Trámites y Quejas diseñó un esquema de atención dividido en cuatro etapas: Recepción, análisis, gestión defensorial y cierre de la petición.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

La Recepción consiste en el proceso mediante el cual se capturan las peticiones ciudadanas, los casos y las informaciones con criterios de celeridad y oportunidad. El análisis consistente en calificar y evaluar de manera experta la información allegada con el fin de determinar su admisión o pertinencia en pro de la gestión defensorial que se desarrollará.

La gestión defensorial que es la tercera etapa consistente en adelantar de forma ágil y oportuna las acciones defensoriales encaminadas a atender peticiones o suministrar información, siendo ésta última clasificada como asesoría dentro de la gestión.

Por último, en este esquema de servicios una vez evaluadas de forma experta las gestiones adelantadas, se informa y explica al beneficiario las decisiones y fundamentos de la decisión o respuesta por lo que queda concluido el esquema de atención, siendo esta etapa la del “cierre del caso”.

Se reconoce en este caso la necesidad de reforzar el modelo actual de medición de gestión, especialmente dirigido a obtener una estimación que mida el desempeño de los servidores, pero así mismo supervisar el cumplimiento de obligaciones organizacionales.

### **Resultados de los informes internos de la defensoría del pueblo relacionados con la prestación del servicio**

Por medio del memorando de marzo 12 de 2015, la Oficina de Control Interno presenta

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

la Evaluación del Sistema de Control Interno durante la vigencia del año 2014, por medio del cual se relacionan los resultados obtenidos asociados a las actividades desarrolladas.

Al revisar detenidamente este informe se evidencia que no existe un mecanismo que permita recopilar información acerca de la percepción externa sobre la gestión de la entidad, además se hace necesario revisar y ajustar los procesos en respuesta a la satisfacción y opinión de los usuarios.

Textualmente aparecen en el citado documento de la Oficina de Control Interno las siguientes recomendaciones:

Realizar encuestas de percepción externa sobre la gestión de la Entidad.

Revisar y ajustar Los procesos en respuesta a las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía en respuesta a: gestión de la entidad, necesidades y prioridades en la prestación del servicio, satisfacción y opinión de los usuarios y partes interesadas; recomendaciones y/o sugerencias por parte de Los servidores.

Incluir en el manual de operaciones los indicadores de los procesos y actualizarlos periódicamente, permitiendo que sea de fácil acceso a todos los usuarios.

Mejorar Los espacios de opinión y satisfacción de los usuarios en la formulación de los

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

planes, programas y proyectos que desarrolla la Defensoría del Pueblo.

### **Percepción de los usuarios de la defensoría del pueblo sobre los niveles de satisfacción en relación con los servicios recibidos durante el año 2014**

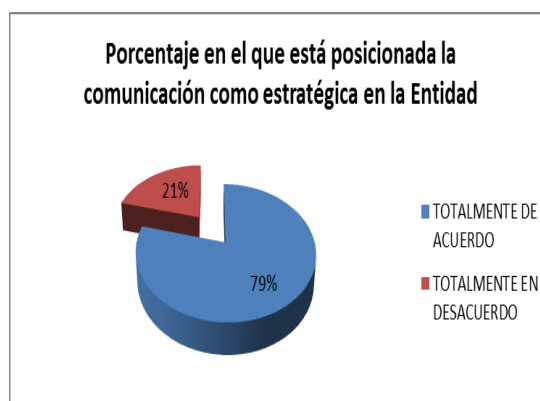
Teniendo en cuenta los datos arrojados por el instrumento de medición aplicado y la hipótesis planteada en el presente proyecto de investigación, se estableció que en conjunto, la Defensoría del Pueblo genera una mejor imagen institucional debido a la percepción positiva de sus usuarios, pues en la mayoría de los casos se observó que aspectos relacionados con las obligaciones constitucionales y normativas que le asisten a la Defensoría del Pueblo están teniendo para los ciudadanos un tratamiento de carácter ético-social en consonancia con la misión y necesidades que atiende la Entidad.

A continuación se presenta el análisis realizado a los resultados arrojados tras aplicar la encuesta de valoración en la prestación del servicio en la Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 1.



Gráfico N° 2.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Defensoría del Pueblo.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Como se puede observar en el gráfico 1, el 92% de los ciudadanos encuestados opina desde el servicio recibido, la Defensoría del Pueblo adelanta una atención dirigida al cumplimiento de la misión encomendada y los objetivos propuestos.

No obstante el gráfico 2 muestra que el 21% de ellos manifiesta que la comunicación no está posicionada como estratégica dentro de la entidad.

Gráfico N° 3

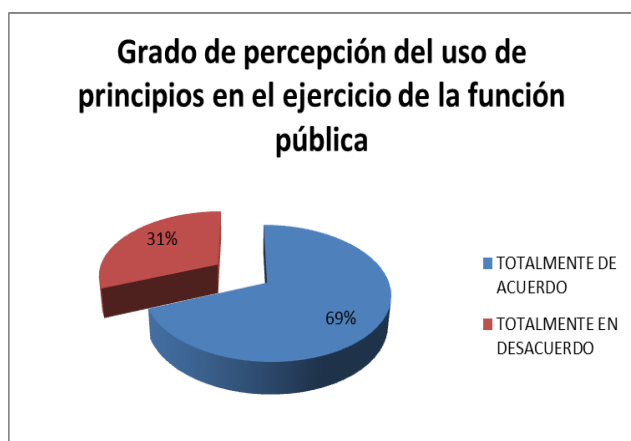
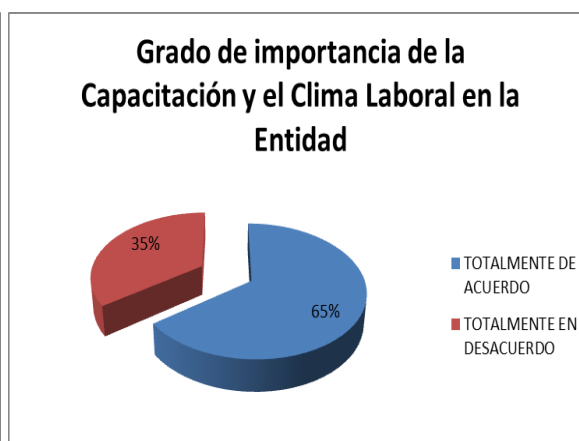


Gráfico N° 4



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Defensoría del Pueblo.

Los últimos aspectos valorados desde el subsistema de control estratégico del MECI son el uso de los principios en el ejercicio de la función pública y la importancia de la capacitación y el bienestar del empleado para la Entidad. Como se puede observar en el gráfico número 3 los usuarios favorecen la gestión de la Entidad con un 69% en consenso, ya en el segundo punto, reflejado en el gráfico número 4, se observa que, aunque con cuatro (4) puntos menos, para la Defensoría es importante la capacitación y el bienestar del empleado como puntos fundamentales

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

en la atención.

Teniendo en cuenta el Subsistema de Control de Gestión del MECI y los resultados que reflejan los gráficos 5, 6, 7 y 8 se puede afirmar que el aspecto sobre el cual los usuarios notan que la Entidad ha trabajado más, es el relacionado con la calidad del servicio percibido como un tema de prioridad para la entidad, en este caso el 88% de los usuarios (230 personas) estuvieron totalmente de acuerdo con que los objetivos de la entidad están orientados hacia la calidad (Gráfico número 8).

Seguido de este aspecto se encuentra la articulación de las acciones en cada uno de los procesos que implica una respuesta al ciudadano, con un 81% de favorabilidad (Gráfico número 6).

Continúa el de control a la gestión, pues 201 de las 260 personas encuestadas opinaron que en su caso sí se surtieron, revisiones y verificaciones para dar respuesta a los requerimientos realizados. (Gráfico número 5).

Por último, en el punto sobre el cual se consulta el papel de los medios de comunicación y la manera como la Entidad llega al usuario, entonces habría que establecer mejoras para disminuir el porcentaje (31%) de los ciudadanos que no se informan a través de los medios de comunicación masiva. (Gráfico número 7).

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Gráfico N° 5

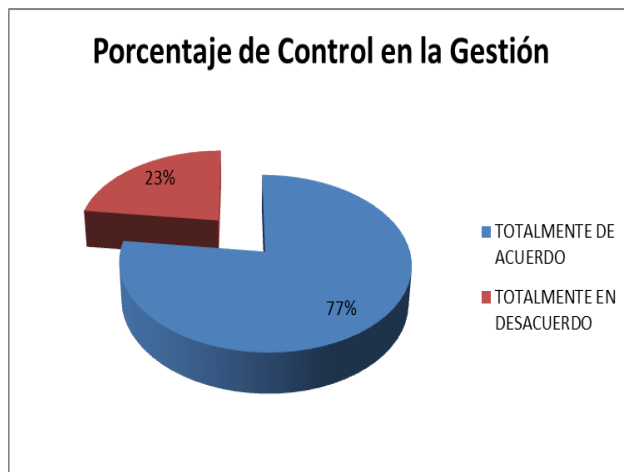


Gráfico N° 6



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 7

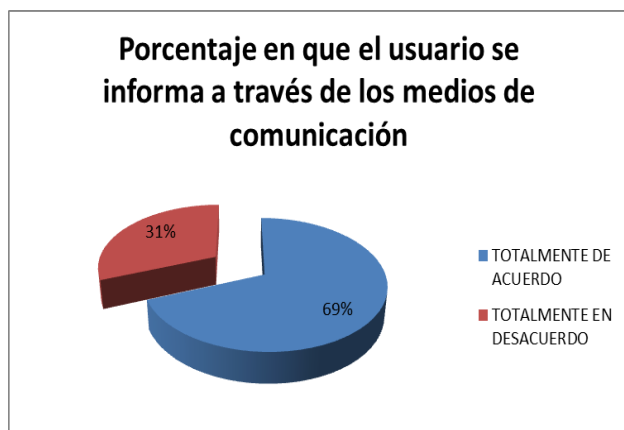
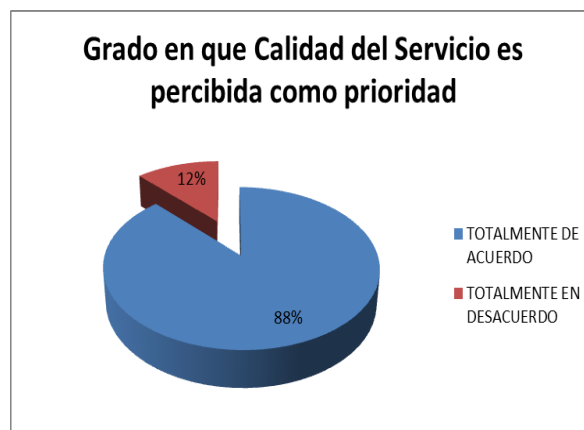


Gráfico N° 8



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Defensoría del Pueblo.



La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

### **Conclusiones y Recomendaciones**

A partir del año 2013 la Defensoría del Pueblo ha redirigido esfuerzos para responder con eficacia a sus usuarios, mediante la Resolución 602 de abril 25 de 2013 que ajusta la reglamentación del Sistema de Control Interno, sin embargo, se desconoce en la atención, la percepción respecto a los servicios que se ofrecen.

Los resultados de las encuestas aplicadas muestran que en promedio, el impacto generado a los usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo durante el año 2014, con ocasión del ajuste a la reglamentación del sistema de control interno a partir del año 2013 fue del 78% de favorabilidad, destacándose: Grado de cumplimiento de la misión encomendada y los objetivos propuesto (92%), Grado en que la calidad del servicio es percibida como prioridad (88%) y Porcentaje de articulación de acciones con los propósitos misionales de la Entidad (81%).

Dentro de las acciones relacionadas con el MECI que la Defensoría del Pueblo ha desarrollado durante los años 2013 y 2014 tendientes a efectivizar la prestación del servicio se destaca la implementación del el área de servicio al ciudadano, peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF-, en la Secretaría General, estableciéndose un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar la prestación de los servicios de la Entidad.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

Se evidencia que no existe un mecanismo que permita recopilar información acerca de la percepción externa sobre la gestión de la entidad, además se hace necesario revisar y ajustar los procesos en respuesta a la satisfacción y opinión de los usuarios.

Por lo anterior y en línea con el documento que da a conocer la evaluación del Sistema de control Interno correspondiente a la vigencia del año 2014, se hace necesario realizar encuestas de percepción externa sobre la gestión de La Entidad; revisar y ajustar los procesos en respuesta a las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía en respuesta a: gestión de la entidad, necesidades y prioridades en la prestación del servicio, satisfacción y opinión de los usuarios y partes interesadas; recomendaciones y/o sugerencias por parte de Los servidores; incluir en el manual de operaciones los indicadores de los procesos y actualizarlos periódicamente, permitiendo que sea de fácil acceso a todos los usuarios y mejorar los espacios de opinión y satisfacción de los usuarios en la formulación de los planes, programas y proyectos que desarrolla La Defensoría del Pueblo.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

### Referencias

Defensoría del Pueblo. (2015). Estado General del Sistema de Control Interno – año 2014.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2010). Cartillas de Administración Pública. Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía De la Administración Pública Nacional, 1 (4).

Departamento Nacional de Estadística DANE, encuesta de Cultura Política 2013, tomado el 10 de diciembre, de: <https://www.dane.gov.co/index.php/educacion-cultura-y-gobierno/encuesta-de-cultura-politica>.

Esquirol i Calaf, Josep M. (2002). Tecnoética: actas del II Congreso Internacional de Tecnoética. Barcelona, 1(1), p. 186.

K. A. (2010). Cómo hacer una encuesta. Crecenegocios. Recuperado de <http://www.crecenegocios.com/como-hacer-una-encuesta/>.

Sala de Prensa. (2014, 03 de Enero). Reforma a la Defensoría del Pueblo fortalecerá atención a las víctimas, señala el Presidente Santos. Presidencia de la República. Recuperado de: [http://wsp.presidencia.gov.co/Prensa/2014/Enero/Paginas/20140110\\_02-Reforma-a-la-Defensoria-del-Pueblo-fortalecera-atencion-a-las-victimas.aspx](http://wsp.presidencia.gov.co/Prensa/2014/Enero/Paginas/20140110_02-Reforma-a-la-Defensoria-del-Pueblo-fortalecera-atencion-a-las-victimas.aspx).

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## Anexos

### Encuesta sobre la valoración del servicio prestado a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo

Cuadro 2. Ficha técnica de la encuesta

ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO A LA CIUDADANÍA EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO			
FECHA:		PUNTO DE ATENCIÓN :	
NOMBRE:		No. DE IDENTIFICACION:	
PUNTO DE ATENCIÓN: C.A.C. _____ REGIONAL BOGOTA _____ REGIONAL CUNDINAMARCA _____		TIPO DE SOLICITUD:	
Estamos realizando una investigación de carácter estrictamente académico, que tiene como propósito analizar la prestación del servicio de la Defensoría del Pueblo a los ciudadanos que adelantan requerimientos en el nivel central, su experiencia en el servicio recibido es lo que nos interesa por lo que solicitamos su valiosa colaboración para dar respuesta a la siguiente encuesta de forma sincera, tenga en cuenta que sus respuestas serán tratadas de manera confidencial:			
<b>MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO</b>			
Subsistema de Control Estratégico			
Nº	TEMAS A VALORAR	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Considera que la Entidad responde a la misión encomendada como a los objetivos propuestos		
2	La buena comunicación jugó un papel importante al momento de atender su solicitud		
3	La Entidad maneja principios relacionados con la atención al usuario		
4	La persona que lo atendió tiene los conocimientos necesarios y la actitud adecuada para atender público?		
Subsistema de Control de Gestión			
Nº	TEMAS A VALORAR	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	La Entidad maneja controles mínimos de revisión, verificación y validación al momento de dar una respuesta		
6	Le fueron explicadas las etapas o pasos que hay que agotar en su caso en particular		
7	Ha tenido la oportunidad de conocer a través de los medios de comunicación lo que la Defensoría planea y ejecuta		
8	Para la entidad es importante prestar un excelente servicio al ciudadano		

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## Presupuesto

Tabla 2. Presupuesto de la Investigación

RECURSO	Participación (miles de pesos)	Implica desembolso	
	Estudiantes	Si (nuevo)	No (Existente)
Bibliografía	\$ -		X
Papelería	\$ 20.000,00	X	
Telecomunicaciones	\$ 50.000,00	X	
Transporte	\$ 30.000,00	X	
Trabajo Estudiante	\$ 100.000,00	X	
Trabajo Encuestadores	\$ 200.000,00	X	
Trabajo Asesor y Directivo	\$ -		X
Otro	\$ -		X
SUBTOTAL	\$ 400.000,00		
Imprevistos (10%)	\$ 20.000,00	X	
GRAN TOTAL	\$ 420.000,00		

Fuente: Investigación de la prestación del servicio al ciudadano durante el año 2014 con ocasión del ajuste a la reglamentación del sistema de control interno a partir del año 2013.

La prestación del servicio al ciudadano en el año 2014 de la defensoría del pueblo con ocasión del ajuste a la reglamentación (Resolución 602 del 2013) del sistema de control interno a partir del año 2013

## Cronograma

Cuadro 3. Cronograma

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO	
	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da
	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana
1. AJUSTES AL ANTEPROYECTO										
2. ESTABLECER CONTACTO CON TUTOR										
3. APLICAR CUESTIONARIO										
4. ELABORAR MARCO TEORICO										
5. PROCESAR DATOS										
6. ANALIZAR RESULTADOS										
7. ELABORAR INFORME FINAL										
8. ENTREGAR INFORME FINAL										

Fuente: Investigación de la prestación del servicio al ciudadano durante el año 2014 con ocasión del ajuste a la reglamentación del sistema de control interno a partir del año 2013.